

Код та назва дисципліни українською мовою / назва дисципліни англійською мовою	2-J2-05 Моніторинг в готельно-ресторанному бізнесі Monitoring in the Hotel and Restaurant Business
Рекомендується для галузі знань (спеціальності, освітньої програми)	Для усіх галузей знань
Кафедра (зазначати повну назву кафедри)	Туристичного бізнесу та гостинності
П.І.П. НПП (за можливості)	
Рівень ВО	другий (магістерський)
Курс, семестр (в якому буде викладатись)	Будь-який курс, будь-який семестр
Мова викладання	Українська
Пререквізити (передумови вивчення дисципліни)	базові знання: основні поняття та терміни
Чому це цікаво/треба вивчати	Вивчення дисципліни є дійсно цікавим і важливим, оскільки моніторинг дає змогу відстежувати ключові показники діяльності закладу (рівень обслуговування, задоволеність клієнтів, фінансові результати) й своєчасно реагувати на відхилення. Знання методів моніторингу дозволяє менеджерам ухвалювати обґрунтовані рішення щодо персоналу, асортименту, якості послуг та маркетингових стратегій. Заклади, які регулярно здійснюють моніторинг, краще розуміють потреби клієнтів, швидше адаптуються до змін ринку й працюють ефективніше.
Перелік тем з дисципліни	Тема 1. Сутність, мета та завдання моніторингу в сфері гостинності. Тема 2. Види моніторингу: стратегічний, оперативний, внутрішній та зовнішній. Тема 3. Ключові показники ефективності (KPI) у готельно-ресторанному бізнесі. Тема 4. Методи збору та обробки інформації в процесі моніторингу. Тема 5. Моніторинг якості обслуговування гостей: інструменти та підходи. Тема 6. Оцінка задоволеності клієнтів: анкетування, відгуки, інтерв'ю. Тема 7. Фінансовий моніторинг: контроль витрат, прибутковості, рентабельності. Тема 8. Моніторинг персоналу: продуктивність, дисципліна, плинність кадрів. Тема 9. Моніторинг ризиків і кризових ситуацій у готельно-ресторанному бізнесі. Тема 10. Аналіз конкурентного середовища та ринку послуг гостинності.
Як можна користуватися набутими знаннями і уміннями (компетентності)	Здатність застосовувати у практичній діяльності принципи, процеси і технології організації роботи

	суб'єктів готельно-ресторанних послуг та окремих підсистем.
Очікувані результати навчання	Розуміння сутності, мети та видів моніторингу в готельно-ресторанній сфері. Знання сучасних методів збору, аналізу та інтерпретації інформації про діяльність закладу. Ознайомлення з цифровими інструментами моніторингу (CRM, BI, онлайн-аналітика). Уміння визначати ключові показники ефективності роботи персоналу та закладу загалом; проводити оцінку якості обслуговування, задоволеності клієнтів і стану внутрішніх процесів; складати звіти з моніторингу та обґрунтовувати управлінські рішення на їх основі. Навички практичного застосування інструментів моніторингу у вирішенні виробничих і організаційних завдань.
Інформаційне забезпечення	Навчально-методичний комплекс дисципліни; навчально-методичні та наукові джерела; відкрита інформація з джерел інтернет; довідкові матеріали.
Види навчальних занять (лекції, практичні, семінарські, лабораторні заняття тощо)	Лекції, практичні заняття з використанням інформаційно-комунікаційних технологій
Вид семестрового контролю	Диференційний залік
Максимальна кількість здобувачів на семестр	Без обмежень